



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

SDU.1094.2018

Bogotá, 02 de octubre de 2018

Señora

LIDIS MARIA ALTAMAR YARATE

No registra dirección.

Al contestar por favor cite:2018300011278-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Asunto: Petición de Usuario1409-2018

Dando alcance al requerimiento del radicado 20183000018382 recibida a través de la Subdirección de Defensoría al Usuario, me permito inicialmente ofrecer disculpas por la situación que genero tal insatisfacción y comentarle que su observación fue evaluada por la Subdirección de Enfermería quien informa que se recibe informe del personal auxiliar de enfermería en el cual refiere que las pertenencias de la paciente ya se encontraban guardadas en el bolso, solo quedaba por fuera un jugo y galletas el celular que lo tenía en sus manos el paciente

Siendo las 21:00 horas se traslada la paciente a la UCI, sin embargo a las 21:15 horas sube el familiar de la paciente, el bolso estaba al frente del cuarto del estar de enfermería, se le pasa a la auxiliar y en el mismo momento se le entrega a la familiar en presencia de la Jefe de turno. La familiar se retira del servicio, sobre las 22:00 horas ingresa al servicio afirmando que le falta el celular. Se hace búsqueda en la lavandería por parte de la sobrina de la paciente pero no se encuentra, por lo cual se da aviso a la enfermera coordinadora del turno.

Por otra parte y como parte del procedimiento de control de elementos personales, se verifica la planilla del control de los mismos, en la cual se había dejado evidencia que la paciente no tiene elementos de valor y adicionalmente mientras este familiar presente enfermería no se hace cargo de la custodia de los mismos, como ocurrió en el este caso particular. Esperamos haber aclarado la situación presentada.

Para finalizar, no obstante lo informado, agradecemos el haber dejado su observación y comentarios, los cuales son valiosos aportes para mejorar cada día y poder seguir prestando servicios con la calidad esperada, también es importante que conozca que si presenta desacuerdo con la respuesta ofrecida o desea ampliar la información, podrá hacémoslo saber a través de escrito, telefónicamente, del Buzón Virtual disponible en la página Web del HUS www.hus.org.co o por correo electrónico institucional o en su defecto, frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada y/o respuesta emitida por esta entidad a la cual usted elevo la respectiva queja o petición, puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control.

Esperamos haber dado respuesta a su petición y lo invitamos a continuar utilizando nuestros servicios.

Cordialmente,

MARTHA LUCIA GONZALEZ
Subdirectora Defensoría al Usuario
atencion.usuario@hus.org.co - defensor.subdirector@hus.org.co
PBX. 407 70 75 Ext. 10280

CONTROL DE PUBLICACIÓN EN CARTELERA	
Fijado (Fecha y Hora): 8:20 AM	Desfijado (Fecha y Hora): 8:20 AM.
03/10/18	12/10/18
Responsable: David U.	Responsable: David U.

Trascribió: Doris Sánchez-Auxiliar SDU



Carrera 8 No. 0 - 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"